

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению производственной практики
(организационно-управленческая практика)

для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Сервисная экономика»

Ставрополь, 2026 г.

Методические указания предназначены для организационного обеспечения производственной практики (организационно-управленческая практика) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»).

В методических указаниях излагаются общие требования к прохождению практики, ее цели и задачи, рабочие места, организация и содержание практики, отчетная документация, организация контрольно-оценочной деятельности, литература.

СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	4
1	Цели и задачи практики	5
2	Требования к результатам освоения практики	6
3	Обязанности студента-практиканта	7
4	Обязанности руководителя практики от университета и/или предприятия	8
5	Структура и содержание практики	8
6	Задания и порядок их выполнения	9
7	Форма предоставления отчета по практике	10
8	Критерии выставления оценок	111
9	Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	12

ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика (организационно-управленческая практика) направлена на фактическое ознакомление учащихся с опытом текущего функционирования соответствующей сервисной организации, применения возможностей расширения использования современных технологий сервисной экономики.

Применение полученных знаний обучающимися на практике возможно на различных уровнях организационных структур сервисных производственных, научно-производственных, коммерческих, внедренческих, посреднических и других фирм и организаций различных масштабов деятельности и форм собственности; планирующих и аналитических подразделений органов государственного, регионального и местного управления, крупных предприятий промышленности, строительства, транспорта, связи и информации, а также других отраслей хозяйства; подготовка специалистов в области сервисной деятельности, способных эффективно управлять экономикой сервисного предприятия с помощью современного аналитического инструментария разработки, оценки и оптимизации управленческих решений.

1. Цели и задачи практики

Целью производственной практики (организационно-управленческая практика) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки, а также освоения передового опыта.

Задачами производственной (организационно-управленческой) практики являются:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления;

- применение научных методов познания в профессиональной деятельности;

- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач в новых незнакомых условиях;

- проведение анализа сервисного объекта – базы производственной (организационно-управленческой) практики, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения задач исследования;

- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций;

- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;

- сбор практического материала для написания экспериментальной части магистерской диссертации.

Для обеспечения реализации целей и задач производственной (организационно-управленческой) практики, кафедрой, ответственной за ее организацию, для отдельных студентов могут быть разработаны специальные задания, направленные на изучение специфики организации, учреждения, предприятия и с учетом особенностей места практики.

Производственная (организационно-управленческая) практика предусматривает ознакомление с организационно-управленческой деятельностью предприятия и отдельных его подразделений, а также выполнение индивидуального задания кафедры или задания по научно-исследовательской работе обучающихся. Сроки и продолжительность проведения производственной (организационно-управленческой) практики определяются графиком учебного процесса и утверждаются приказом ректора ФГАОУ ВО «СКФУ».

2 . Требования к результатам освоения производственной (организационно-управленческой) практики

Производственная (организационно-управленческая) практика обучающихся может проводиться в сервисных организациях/предприятиях различных форм собственности, в органах государственной власти и местного самоуправления, научно-исследовательских подразделениях производственных предприятий и фирм, на базе научно-образовательных и инновационных центров, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

В результате освоения основной образовательной программы и производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен обладать следующими компетенциями ИД-1 УК-2 ; ИД-2 УК-2 ; ИД-3 УК-2 ; ИД-1.ПК-1; ИД-2.ПК-1; ИД-1.ПК-2; ИД-2.ПК-2; ИД-2.ПК-3;ИД-2.ПК-4

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности, функций и основных теорий финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач
	ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг
	ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с	в совершенстве умеет организовывать и выполнять проекты в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

	использованием цифровых инструментов	ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.
ПК-1 Готовность к тактическому управлению процессами организации производства	ИД-1.ПК-1 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений	способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности при организации программы оптимизации экономической деятельности предприятия
	ИД-2.ПК-1 Способен управлять развитием организации, осуществлять анализ и разработку её конкурентной стратегии на основе современных подходов к управлению в бизнес-среде с использованием современных информационных технологий	производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы и повышения уровня конкурентоспособности компании с использованием информационных ресурсов и технологий
ПК-2 Способность разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ИД-1.ПК-2 Способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств	участвует в организационно-управленческой деятельности по разработке технологических процессов и управлению проектами предприятия сервиса с использованием современных информационных технологий
	ИД-2.ПК-2 Разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	зная положения проектного менеджмента, разрабатывает отдельные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий

<p>ПК-3 Способность диверсифицировать сервисной деятельности учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг</p>	<p>ИД-2.ПК-3 Способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей</p>	<p>принципы и методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса использовать методику создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса на высоком уровне формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса, организацией службы внутреннего контроля на основе экономических и статистических процессов</p>
<p>ПК-4 Готовность к проведению маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта</p>	<p>ИД-2.ПК-4 Осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия</p>	<p>способен тесно увязывать отечественную и зарубежную практику управления и развития сервисного предприятия с учётом условий и факторов внутренней и внешней среды</p>

3. Обязанности студента-практиканта

Производственная (организационно-управленческая) практика осуществляется на основе договоров, в соответствии с которыми указанные объекты производственной (организационно-управленческой) практики обязуются предоставить места для прохождения практики обучающимися и приказа по ФГАОУ ВО «СКФУ» на производственную (организационно-управленческую) практику.

За время прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся обязан:

- своевременно прибыть в организацию (учреждение);
- вести дневник практики;
- четко соблюдать правила внутреннего распорядка организации;
- обязательно пройти инструктаж по технике безопасности;
- выполнять задания по практике в установленные сроки;
- изучать работу организации, находить положительные и отрицательные моменты в её работе;
- осваивать эффективные приёмы и методы работы.

Во время прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающиеся соблюдают и выполняют все требования, действующие на объекте производственной (организационно-

управленческой) практики, правила внутреннего трудового распорядка. На время производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся может быть принят на вакантную должность с выполнением конкретных заданий и оплатой труда. В этом случае на него распространяются все положения трудового законодательства и положения соответствующей должностной инструкции.

При отсутствии такой возможности он обязан работать в качестве стажера, т.е. дублировать обязанности штатного специалиста.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики составляет не более 40 часов в неделю.

В ходе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся может участвовать в решении текущих задач организации, предприятия, учреждения (совещания, семинары и т.д.).

4. Обязанности руководителя практики от университета и/или предприятия

Проведение производственной (организационно-управленческой) практики имеет специфику для следующих групп обучающихся:

- 1) работающих по специальности;
- 2) работающих не по специальности;
- 3) неработающих.

Обучающиеся первой группы проходят практику на своих рабочих местах. В этом случае объектом исследования технологической практики выступает предприятие и отрасль, где работает магистр.

Обучающиеся второй и третьей группы (когда объект исследования не связан с местом работы обучающегося или если он не работает) могут проходить практику в базовой организации (БО) «Базовая кафедра сервиса и бизнес технологий», созданной на базе сервисного предприятия ООО «Парк-Отель» г. Ставрополя.

Руководитель производственной (организационно-управленческой) практики от предприятия обязан:

- составить и утвердить индивидуальное задание на производственную (организационно-управленческую) практику;
- осуществлять контроль над соблюдением сроков производственной (организационно-управленческой) практики и её содержанием;
- оказывать методическую помощь обучающимся во время прохождения производственной (организационно-управленческой) практики;
- проверить отчет по производственной (организационно-управленческой) практике и принять защиту отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.

5. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) практики

Содержание производственной (организационно-управленческой) практики определяется темой исследования, основной образовательной программой подготовки обучающихся на основе ФГОС ВО и отражается в индивидуальном задании на производственную (организационно-управленческую) практику.

Важной составляющей содержания производственной (организационно-управленческой) практики являются сбор и обработка фактического материала и статистических данных, анализ соответствующих теме характеристик сервисной организации, где обучающийся проходит практику и собирается внедрять или апробировать полученные результаты исследования.

Производственная (организационно-управленческая) практика обучающихся должна содержать следующие виды работ:

- проведение исследования, используя современные методы;
- умение правильно интерпретировать и обрабатывать информацию;
- умение использовать на производственной (организационно-управленческой) практике полученные теоретические знания.

Этап 1 - Подготовительный: согласование программы практики

- Ознакомление с базой производственной (организационно-управленческой) практики и составление ее общей характеристики (сервисное предприятие, организация, учреждение)

- Составление рабочего плана и графика выполнения исследования
- Выбор и обоснование объекта исследования
- Изучение состояния предмета исследования на выбранном объекте (выполнение индивидуального задания).

Этап 2 – Содержательный этап: характеристика и содержание организации и управления сервисной деятельностью

- Характеристика объекта исследования (организационно-экономическая, организационно-управленческая)

- Анализ современного состояния объекты исследования, отрасли и перспектив развития

- Исследования стратегического и инновационно-инвестиционного потенциала объекта исследования, существующих планов и программ, обеспечивающих его деятельность

- Изучение вопросов производственного, маркетингового и ресурсного обеспечения объекта исследования

- Изучение основных финансово-экономических показателей, характеризующих состояние объекта исследования

- Изучение социальных и природоохранных аспектов объекта исследования

Этап 3 – заключительный: результативно-аналитический этап

- Обобщение собранного материала

- Оформление отчета по производственной (организационно-

управленческой) практике

- Защита отчета по практике

Работа обучающихся в период производственной (организационно-управленческой) практики организуется в соответствии с индивидуальным заданием.

6. Задания и порядок их выполнения

Задание практики по профилю профессиональной деятельности делится на две части: обязательная и индивидуальная.

Обязательная часть задания по практике должна включать в себя следующие обязательные элементы:

1. Общая характеристика предприятия (организации, учреждения). Краткая история создания предприятия, назначение продукции (услуги), ее технологический уровень и потенциальные возможности. Перечислить собственников предприятия и органы управления предприятием и их концепция. Привести схему организационной структуры управления предприятием: схема и общая характеристика, изменения в системе управления предприятием в связи с решением его актуальных перспективных задач. Оценить динамику трудовых ресурсов и систему мотивации труда на предприятии

2. Коммерческая деятельность. На основании формы статистической отчетности, первичной учетной документации организации провести анализ эффективности организации коммерческой деятельности. Оценить общую рентабельность и коммерческую результативность деятельности.

Типовые формы аналитических расчетов:

Таблица 1 – Сравнительный анализ прибыли организации

Наименование показателей	Предыдущий год	Текущий год	Отклонение (+,-), руб.
Прибыль от продаж (Пр)			
Прибыль до налогообложения (Пд)			
Налог на прибыль (Н)			

Таблица 2 – Результаты деятельности предприятия в тысячах рублей

Наименование показателей	Предыдущий год	Текущий год	Отклонение (+,-)	Темп роста, %
Выручка от продажи товаров без НДС				
Себестоимость проданных товаров				
Валовая прибыль (исчислить)				

Коммерческие расходы				
Управленческие расходы				
Прибыль (убыток) от продаж (исчислить)				

Таблица 3 – Рентабельность организации

Показатели	Порядок расчета	Предыдущий год	Текущий год	Отклонение (+,-), руб
Рентабельность продаж	Прибыль от продаж / Выручка *100%			
Затратоотдача	Прибыль от продаж / Себестоимость продаж *100%			
Чистая рентабельность	Чистая прибыль / Выручка *100%			
Рентабельность активов	Чистая прибыль / Средняя стоимость активов *100%			
Рентабельность собственного капитала	Чистая прибыль / Средняя стоимость собственного капитала *100%			

3. Анализ внешней и внутренней среды организации. Охарактеризовать микросреду организации. Провести анализ внешней и внутренней среды организации, используя такие инструменты как SWOT-анализ, PEST-анализ, SNW-анализ (выбор методики анализа определяется студентом самостоятельно).

Таблица 4 – SWOT-анализ организации

Сильный стороны	Слабые стороны
-	-
-	-
-	-
Возможности	Угрозы
-	-
-	-
-	-

Таблица 5 – PEST-анализ организации

Факторы PEST	Влияние	Действия
Политические		
1		
2		

3			
Экономические			
1			
2			
3			
Социально-культурные			
1			
2			
3			
Технологические			
1			
2			
3			

Таблица 6 – Сравнительный анализ конкурентной среды

Конкуренты	Преимущества	Недостатки	Ценовая политика	Маркетинговые предложения	Используемая бизнес стратегия
Конкурент 1					
Конкурент 2					
Ваша организация					

4. Оценка и управление рисками.

Выявление рисков, присущих организации. Классификация и структурирование рисков в зависимости от вида деятельности организации. Выбор методов оценки рисков в зависимости от типов неопределенности, в рамках которых находится предприятие.

Таблица 7 – Анализ рисков

Риски	Характеристика риска	Влияние риска на деятельность организации

По итогам анализа определить стратегию и приоритеты развития организации, сделать общие выводы.

Объем основной части составляет 25-30 страниц.

Индивидуальная часть задания разрабатывается руководителем практики от кафедры заблаговременно до ее начала и не позже, чем за 3 дня до данного срока, доводятся до студентов. Индивидуальное задание выполняется на одну из актуальных тем по направлению подготовки. Тема индивидуального задания определяется руководителем практики от кафедры с учётом специфики базы практики и проблем, требующих решения. Задание выполняется на основе лично проведённых исследований, выполненных расчётов, фактических материалов предприятия (организации, учреждения), являющегося базой практики. В качестве темы индивидуального задания может быть предусмотрено углубленное

изучение отдельных, наиболее важных вопросов, рассмотренных и изученных дисциплин по профилю подготовки.

Качество выполнения индивидуального задания учитывается при оценке итогов практики.

7. Форма предоставления отчета по практике

Обучающийся должен предоставить по итогам производственной (организационно-управленческой) практики:

- 1) отчет по производственной (организационно-управленческой) практике;
- 2) заполненный дневник производственной (организационно-управленческой) практики;
- 3) индивидуальное задание.

По результатам производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся оформляет отчет по установленной форме и индивидуальное задание, освещающее изучение состояния предмета исследования на сервисном объекте исследования, согласованное с руководителем производственной (организационно-управленческой) практики.

Во время производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся заполняет дневник, согласно отраженному в нем заданию на производственную (организационно-управленческую) практику, выданному и подписанному руководителем производственной (организационно-управленческой) практики от университета.

Структура отчета о прохождении производственной/организационно-управленческой практики обучающегося включает следующие элементы:

- титульный лист со всеми подписями;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Содержание представляет собой перечень приведенных в отчете разделов и тем с указанием страниц.

Введение включает краткую характеристику базы производственной (организационно-управленческой) практики - сервисного предприятия, организации, учреждения, их назначение, основные виды деятельности, а также цели и задачи, предмет и объект производственной (организационно-управленческой) практики.

Основная часть отчета должна содержать информацию о конкретно выполненной студентом работе в период производственной (организационно-управленческой) практики. Она посвящена исследованию сервисного объекта, изучению его организационно-управленческих аспектов, проведению

аналитической работы для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности. Эта часть отчета должна показать глубину подготовки обучающегося в заявленной области направления подготовки при дальнейшем обучении.

Основная часть должна содержать:

1. Организационно - управленческая характеристика объекта исследования.

2. Анализ внешней и внутренней среды производственно-экономической деятельности объекта исследования (производство, маркетинг, финансы, трудовые, инновационные, инвестиционные ресурсы, социальные аспекты и др.)

3. Оценка проблем и тенденций отрасли объекта исследования.

По усмотрению руководителя производственной (организационно-управленческой) практики от предприятия – базы прохождения практики и по согласованию с руководителем производственной (организационно-управленческой) практики от вуза обучающемуся может быть изменено задание и содержание практики в соответствии с выбранной преференциальной тематикой.

В заключении обучающийся делает свои выводы и вносит предложения по работе в целом. Они включают в себя наиболее важные выводы по содержанию основной части. Выводы должны строго соответствовать задачам работы, сформулированным во введении, а также отражать практическую ценность тех результатов, к которым пришел автор.

В приложения выносятся соответствующая документация (бланки, формы, иллюстрации в виде фотографий, графиков, рисунков, схем, таблиц и т. п.), которую магистр изучает в ходе практики при написании отчета, а также информация для дальнейшей аналитической работы и научно-исследовательских статей.

Отчет выполняется в машинописной форме на листах формата А-4, шрифт - 14, интервал полуторный, левое поле 3 см, правое - 1 см, иметь стандартный верхнее и нижнее поля по 2 см.

Объем отчета о прохождении производственной (организационно-управленческой) практики составляет 30 - 35 страниц машинописного текста. Оформление отчета по организационно-управленческой практике должно соответствовать общим требованиям к оформлению пояснительных записок и чертежей в отношении дипломного и курсового проектирования.

Вместе с отчетом каждый обучающийся представляет руководителю практики от университета следующие материалы:

- характеристику работы обучающегося-практиканта в дневнике производственной (организационно-управленческой) практики, в которой дается оценка уровню подготовки обучающегося, его отношение к работе;

- дневник производственной (организационно-управленческой) практики обучающегося (заполненный).

В дневнике подпись руководителя производственной (организационно-управленческой) практики от производственной базы практики заверяется печатью организации.

Сроки защиты отчетов устанавливает выпускающая кафедра. В целом отчет должен быть защищен не позднее окончания срока производственной (организационно-управленческой) практики (последняя неделя практики).

8. Критерии выставления оценок

Аттестация по производственной (организационно-управленческой) практике осуществляется в два этапа.

На начальном этапе научный руководитель проводит оценку сформированности навыков производственной, организационно-управленческой и исследовательской деятельности, отношения к выполняемой работе, к производственной (организационно-управленческой) практике (степень ответственности, самостоятельности, творчества, интереса к работе и др.), которую излагает в отзыве.

На следующем этапе проводится защита отчета по производственной (организационно-управленческой) практике. Каждый обучающийся выступает с презентацией результатов проведенного исследования.

Аттестация по итогам производственной (организационно-управленческой) практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, дневника и отзыва о прохождении производственной (организационно-управленческой) практики обучающимся, составленного руководителем практики от университета.

По итогам аттестации выставляется оценка по четырех-балльной системе:

- оценка «отлично» ставится обучающемуся, полностью выполнившему задачи производственной (организационно-управленческой) практики; владеющему высоким теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач, продемонстрировавшему компетентность в вопросах изучения сбора и обработки информации по объекту исследования – базе практики, а также проявившему высокие коммуникативные и организаторские умения;

- оценку «хорошо» получает обучающийся, владеющий высоким теоретическим и методическим уровнем решения профессиональных задач; допускающий незначительные ошибки в структурировании материала и подборе методов исследования; проявляющий высокие организаторские способности;

- оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, выполнивший основные задачи практики, не проявляющий исследовательского начала в решении задач практики; использующий ограниченный перечень методических приемов; испытывающий трудности в сборе и обработке необходимой информации; допускающий нарушения в выполнении сроков прохождения этапов практики;

- оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, не выполнившему программу производственной (организационно-управленческой) практики, допускающему существенные сбои в решении

задач практики, нарушении трудовой дисциплины; не обнаруживающий умения собирать и анализировать информацию.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

9.1 Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118078>
3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>
4. Манахова И.В. Экономика общественного сектора : учебник / Манахова И.В.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 257 с. — ISBN 978-5-4497-1825-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124755.html>

9.2 Дополнительная литература

1. Морозов В.А. Общество и экономика взаимодействия: теория совместимости. Т.2 : монография / Морозов В.А.. — Москва : Дашков и К, 2022. — 330 с. — ISBN 978-5-394-05050-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120739.html>
2. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.].. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>
4. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.].. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>
5. Инновационный менеджмент : учебное пособие для СПО / М.Ф. Иванов [и др.].. — Саратов : Профобразование, 2022. — 171 с. — ISBN 978-5-4488-1458-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125730.html>

6. Зеньков И.В. Менеджмент и маркетинг : учебное пособие / Зеньков И.В.. — Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2022. — 330 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124304.html>

7. Риск-менеджмент : учебное пособие / С.С. Габдулин [и др.]. — Москва : Дашков и К, 2022. — 322 с. — ISBN 978-5-394-04822-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120758.html>

8. Клавсуц И.Л. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Клавсуц И.Л., Клавсуц Д.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 115 с. — ISBN 978-5-7782-4675-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126600.html>

9. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : практикум / Е.Т. Бородай [и др.]. — Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2022. — 62 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125899.html>

10. Кустова И.А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / Кустова И.А.. — Саратов : Профобразование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4488-1266-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106832.html>

9.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.president.kremlin.ru> – Официальный веб-сайт Президента РФ.

2. <http://www.gks.ru> – Федеральная служба государственной статистики.

3. <http://www.rostrud.info> – Федеральная служба по труду и занятости.

4. <http://www.vcsug.ru> – Всероссийский центр уровня жизни.

5. <http://www.amr.ru> – Ассоциация менеджеров России (АМР).

6. <http://www.e-executive.ru> – Сообщество менеджеров и профессионалов.

7. <http://www.aup.ru> – Административно-управленческий портал.

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт (филиал)/факультет/высшая школа _____
Кафедра/департамент _____

Допущен к защите
«__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой/директор департамента института
(филиала)/факультета/высшей школы

(наименование кафедры/департамента, звание, Ф.И.О.)

(подпись)

ОТЧЕТ ПО _____ ПРАКТИКЕ

(вид практики: учебная/производственная практика)

(наименование (тип) практики)

Руководитель практики от профильной
организации:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

Выполнил:

(Ф.И.О., курс, группа, направления подготовки/специальность,
направленность (профиль)/специализация, форма обучения)

(подпись)

М.П.

Руководитель практики:

(Ф.И.О. руководителя практики от Университета, звание, должность)

(подпись)

Отчет защищен с оценкой _____

Дата защиты _____

Ставрополь, 20__ г

1. Задание на _____ практику

(вид практики: учебная/производственная)

(наименование (тип) практики)

Студент _____
(Ф. И. О.)

Направление подготовки/специальность _____

Направленность (профиль)/Специализация _____

Курс _____ Форма обучения _____ группа _____

Сроки прохождения практики: _____

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от СКФУ: _____
(Ф. И. О., место работы, должность)

Руководитель практики от профильной организации: _____

(указывается в случае прохождения практики во внешней организации: Ф. И. О., место работы, должность)

Перечень заданий на практику

(Перечисляются задания обучающегося в соответствии с рабочей программой практики)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Индивидуальное задание (тема) на практику

Задание утверждено на заседании кафедры _____
(протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____)

Дата выдачи задания: « ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель практики от Университета
_____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись руководителя)

Задание принял к исполнению _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись студента)

**2.ИНСТРУКТАЖ ПО ОЗНАКОМЛЕНИЮ С ТРЕБОВАНИЯМИ ОХРАНЫ ТРУДА,
ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ, ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ,
ПРАВИЛАМ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**
(на рабочем месте практиканта)

	Инструктаж проведен	Ознакомлен
по требованиям охраны труда	<hr/> <i>(подпись и Ф.И.О руководителя практики от профильной организации или руководителя практики от Университета, если практика проводится в Университете)</i> « ____ » _____ 20 __ г.	<hr/> <i>(подпись и Ф.И.О. обучающегося)</i> « ____ » _____ 20 __ г.
по технике безопасности		
по пожарной безопасности		
по правилами внутреннего трудового распорядка		

3. ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Дата	Выполненные мероприятия в соответствии с заданием на практику

3. Описание проведенной работы в период прохождения практики

Раздел заполняется обучающимся в соответствии со спецификой практики, заданиями на практику (может содержать таблицы, графики, статистические данные и т.д.)

Рекомендуемое содержание раздела:

- 1. Введение*
- 2. Разделы и подразделы (материалы по итогам выполнения заданий)*
- 3. Заключение*
- 4. Список использованных источников и литературы (при наличии)*
- 5. Приложения (по необходимости).*

Анкета обучающегося по итогам прохождения практики

1. Удовлетворены ли Вы условиями организации практики?

- Да, полностью.
- Да, в основном.
- Нет, не полностью.
- Абсолютно нет.

2. Обеспечен ли доступ студентов на практике ко всем необходимым информационным ресурсам?

- Да, обеспечен полностью.
- Да, в основном обеспечен.
- Нет, обеспечен недостаточно.
- Нет, совсем не обеспечен.

3. Достаточно ли полон перечень дисциплин, которые Вы изучали в вузе, для успешного прохождения практики?

- Да, полностью достаточен.
- Да, в основном достаточен.
- Нет, не совсем достаточен.
- Абсолютно не достаточен.

4. Какие дисциплины из изученных в вузе особенно пригодились Вам в процессе прохождения практики?

5. Знаний по каким из дисциплин Вам не хватало в процессе прохождения практики?

6. Предложения по организации практики или ее содержанию

ОТЗЫВ

руководителя практики от Университета

Ф.И.О. руководителя практики от СКФУ _____

Ф.И.О. студента-практиканта _____

Вид практики _____

Название (тип) практики _____

Место прохождения практики _____

*(указывается наименование структурного подразделения СКФУ,
в котором проходил практику студент в соответствии с
приказом о направлении на практику)*

Период прохождения практики _____

Компетенции, сформированные студентом _____

Перечень приобретенных студентом навыков _____

Характеристика работы студента _____

Заключение по итогам практики _____

Рекомендуемая оценка _____

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 ____ Г.

ОТЗЫВ

Руководителя практики от организации

Наименование организации _____
(указывается полное наименование организации, в которой проходил практику студент, в соответствии с уставом или другими регистрационными документами)

Ф.И.О. руководителя практики от организации, должность _____

Ф.И.О. студента-практиканта _____

Вид практики _____

Название (тип) практики _____

Период прохождения практики _____

Трудовые функции, выполняемые студентом при прохождении практики _____

Перечень приобретённых студентом навыков и умений

Характеристика работы студента _____

Заключение по итогам практики _____

Рекомендуемая оценка _____

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20__ г.

Список предприятий, организаций, учреждений - баз практики

№ п/п	Наименование предприятия, организации, учреждения	Адрес	Ф.И.О. руководителя (должность), контактный телефон	Реквизиты и сроки действия договора (номер документа; дата документа; дата окончания срока действия)

Дата актуализации списка «__» _____ 20__ г.

3. Участие в научно-исследовательской работе, краткое описание и результаты

Во время прохождения практики, участвовала в изучении нормативно-правовых аспектов. Таких как: взаимодействие с коллективом, руководством, подчинёнными и гостями; оформление отчетно-планирующей документации; изучение должностных инструкций персонала, его функций; изучение видов услуг, предоставляемых предприятием; анализ организации сервисной деятельности на предприятии; осуществляла проверку бронирований на следующий день; осуществляла проверку почты, отвечала на письма гостей; следила за чистотой и порядком в зоне ресепшн, за которую несём ответственность в течение своего дежурства; проверяла счета гостей на наличие задолженностей; выгружала данные по гостям в CRM; перед закрытием смены формировала отчёты по кассе; заносила всю необходимую информацию в журнал и передавала смену.

В результате прохождения практики были приобретены навыки работы в коллективе, умение координировать работу подчинённых, правильно отвечать на вопросы гостей и были закреплены знания, полученные в университете.

4. Занятия, проводимые на практике

Дата	Вид занятия, тема	Часы	Ф.И.О. и должность Преподавателя
	Установочная конференция по практике. Выдача задания.	3	Доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства
	Инструктаж по правилам противопожарной безопасности, правилам охраны труда, технике безопасности и т.д. на предприятии	3	Доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства

Руководители практики:

От Университета _____
(Ф.И.О., подпись)

От организации _____
(Ф.И.О., подпись)